

Degroof@home

Site sécurisé Degroof@home

User Guide





Table des matières





1. Bienvenue sur le site sécurisé Degroof@home

Le site sécurisé de la Banque Degroof, baptisé « Degroof@home », est disponible pour l'ensemble des clients de la Banque qui répondent aux critères d'accès.

Le site est disponible 24h/24, y compris le week-end et les jours fériés. Cependant, il pourrait être inaccessible pendant une certaine période suite à des travaux de maintenance. Dans ce cas, vous en serez informé par un message d'avertissement sur le site.

2. Ce qu'il faut savoir

2.1 Une sécurité renforcée

« Degroof@home » offre une sécurité d'accès renforcée par l'utilisation d'un digipass (un petit appareil simple à utiliser qui ressemble à une calculatrice de poche). Il vous permet d'accéder à nos services en ligne sans aucune installation de programme sur votre ordinateur. Il calcule, à la demande, une « signature électronique » unique appelée digicode qui vous permet de vous identifier et de signer vos opérations en toute sécurité.

2.2 Vérifiez votre configuration

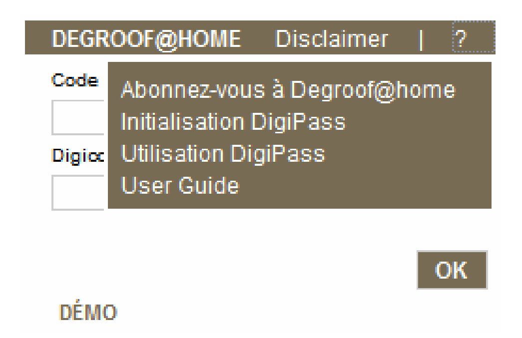
Avant de pouvoir utiliser le site de manière optimale et efficace, vous devez vous assurer de ce qui suit :

- votre ordinateur dispose d'un processeur au moins équivalent à un Pentium avec un minimum de 256 Mb de mémoire RAM et une connexion Internet opérationnelle. Vous trouvez cette information dans « Panneau de configuration » sous le menu « Systèmes ».
- pour un confort visuel optimal, il est préférable d'adopter une résolution d'écran en 1024 x 768 pixels. Vous trouvez cette information dans « Panneau de configuration » sous le menu « Ecrans » sous l'onglet « Paramètres ».
- le système d'exploitation recommandé est Windows avec Internet Explorer 7 et un niveau de cryptage en 128 bits. Cette vérification est possible dans l'option « A propos de » du menu d'aide du navigateur Internet.
- les options Cookies, JavaScript et SSL V3 doivent être activées dans votre navigateur.
- le programme Adobe Acrobat Reader © qui permet de lire les fichiers en format PDF doit être installé sur votre PC. Nous vous conseillons d'utiliser la dernière version disponible.

L'installation, l'adaptation, l'entretien et la mise à jour des logiciels et du matériel que vous utilisez relève de votre seule responsabilité, même si la Banque vous a fourni un avis en cette matière.

2.3 Indispensable avant de vous connecter

- Vous avez signé et renvoyé votre Convention Internet Banking. Celle-ci est disponible sur www.degroof.be sous le point d'interrogation dans le pavé d'informations « Degroof@home ». En cliquant sur « Abonnez-vous à Degroof@home » la convention à remplir s'ouvre en format PDF.



- Vous devez attendre d'être en possession des deux courriers suivants :

  1°) référence courrier : EMD/1-Degroof@home-910, envoi postal dans lequel figure votre Code Utilisateur et le mode d'emploi simplifié.

  ET

  2°) référence courrier : EMD/2-Degroof@home-910, envoi postal constitué de votre digipass personnel accompagné d'une lettre reprenant le n° de série du digipass qui vous a été attribué.

  Ces informations sont STRICTEMENT CONFIDENTIELLES. Elles sont votre garantie en matière de sécurité et de confidentialité, elles ne doivent être communiquées à personne et doivent être conservées dans un endroit sûr.

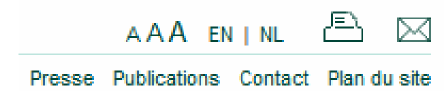
- Avant de pouvoir utiliser votre digipass, il est indispensable de l'initialiser, cette étape constitue la première mise en fonction du digipass (voir point 15.1)

3. Comment accéder à Degroof@home ?

Connectez-vous à l'adresse Internet suivante http://www.degroof.be. Vous arrivez ensuite à l'écran ci-dessous.



Dans la fenêtre située dans le coin supérieur droit de l'écran, vous pouvez sélectionner une autre langue.



4. Se connecter à Degroof@home

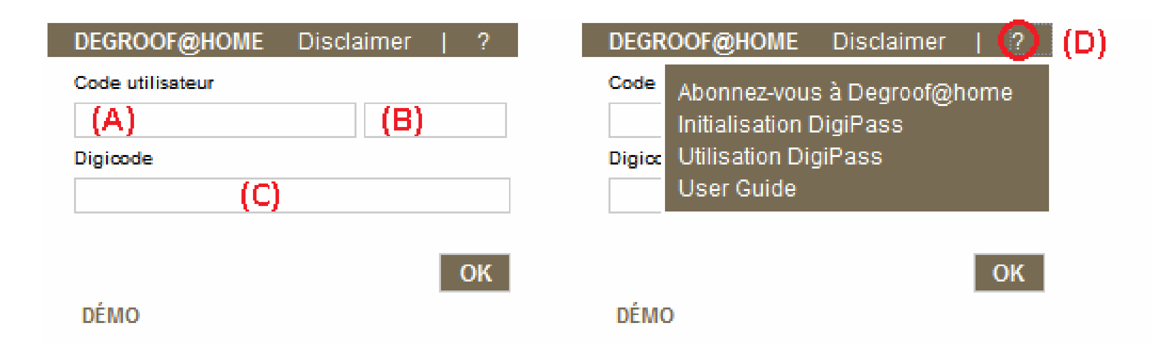
Chaque fois que vous vous connectez, vous devez vous identifier. L'identification consiste en :

1. la saisie de votre code utilisateur (A+B) : c'est le code qui vous a été envoyé dans le courrier de référence « EMD/1-Degroof@home-910 ». Si besoin, vous pouvez cliquer sur l'intitulé « Code Utilisateur » et une aide s'affichera.

2. la saisie d'un digicode (C) (à générer à l'aide de votre digipass) : suivez les instructions décrites dans le document « Utilisation du digipass » (D).

3. La validation : quand vous avez complété les zones Code Utilisateur et digicode, vous devez cliquer sur le bouton OK.

Si vous rencontrez des problèmes ou si vous avez des questions qui ne sont pas reprises dans ce mode d'emploi, veuillez consulter l'aide en ligne en cliquant sur le lien « ? » (D) dans la fenêtre de connexion.



5. La première connexion à Degroof@home

La première fois que vous entrez dans Degroof@home, vous êtes invité à introduire une question de votre choix (A), à y donner une réponse (B), à apposer votre « signature électronique » en générant un digicode (C) et enfin, à valider ces éléments (D).

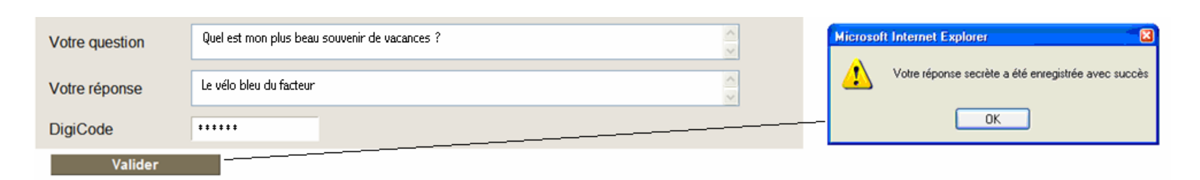
Cette étape a pour but de vous identifier de manière sécurisée si vous deviez appeler notre Equipe de Support Degroof@home par téléphone. L'opérateur, en vous demandant votre réponse secrète, aura ainsi une certitude quant à l'identité de son interlocuteur : vous !
Attention : évitez les questions trop simples.

Ultérieurement, lorsque vous vous connecterez à Degroof@home, vous accéderez directement à la liste de vos comptes.

Notez qu'il est possible à tout moment de remplacer votre question et votre réponse dans la partie du site « Mes informations », sous-menu « Sécurité ». Pour des raisons de sécurité, vous ne pourrez plus visualiser la question et la réponse que vous avez introduites après la signature digicode.



Voici le résultat après avoir introduit les informations demandées et … après la validation.



6. Organisation & fonctions du site

6.1 Page d'accueil

Code utilisateur	Introduction du Code utilisateur que vous avez reçu par courrier. Un lien d'aide est accessible en cliquant sur l'intitulé « Code utilisateur ».
Digicode	Le digipass génère une « identification » électronique qui permet la connexion au site sécurisé, de signer vos virements, etc., « le digicode ». Un texte d'aide est affiché dans le bas des écrans où le digicode est requis.
Initialisation	Avant la première utilisation de votre digipass, il faut lui associer un Code PIN (code secret) qui interdit l'utilisation de votre digipass par d'autres personnes que vous. Un lien d'aide est accessible via ce bouton.

6.2 Autres liens du site

Disclaimer	Conditions d'utilisation du site Degroof@home.
Copyright	Droits de propriété intellectuelle.
Privacy Policy	Protection de la vie privée et des données à caractère personnel.
User Guide	Le présent mode d'emploi en ligne.
F.A.Q.	« Frequently Asked Questions »: les questions / réponses les plus fréquentes. La partie F.A.Q. est la deuxième partie du présent mode d'emploi (cfr. chap.13)
Site Plan	Arborescence du site avec possibilité d'accéder directement à chaque menu par un simple click sur les liens du plan du site.

6.3 Légende

Imprimer	Exportation des données affichées dans un fichier en format « PDF » (ouvrir avec Adobe Acrobat Reader©). Ce fichier apparaît dans une fenêtre. Dans le menu supérieur de l'Acrobat Reader, l'icône suivante vous permet de sauver le fichier PDF sur votre disque dur, l'icône suivante envoie les données à l'impression.
Retour	Retour à la page précédente (idem que le bouton « Back » du navigateur Internet).
	Affichage du détail associé à l'élément consulté.
	Création d'un nouvel enregistrement.
	Suppression d'un enregistrement.
	Page suivante.
	Dernière page.
	Page précédente.
	Première page.

6.4 Menu horizontal

Il est composé de quatre onglets auxquels sont associées des actions spécifiques.

1 Mes comptes — Diverses informations et opérations liées à vos comptes

1.1 Soldes et mouvements

Aperçu des soldes de vos comptes (en date ouvrable - 1 jour), valorisés dans votre devise d'évaluation et sur base des derniers cours connus.

- Détail du compte
- **Espèces**
  - Solde à vue (cash en euro)
    - Liste des mouvements espèces associés à ce solde
      - Détail extrait de compte du mouvement
  - Solde à vue (cash en autres devises)
    - Liste des mouvements espèces associés à ce solde
      - Détail extrait de compte du mouvement
  - Solde des placements à terme
    - Liste des contrats de placements à terme
      - Détail du placement à terme
  - Solde des avances
    - Liste des contrats d'avance
      - Détail de l'avance
  - Solde des opérations en cours
- **Titres**
  - Détail du dossier titres

1.2 Opérations

- **Recherche d'une opération en espèces**
  - Recherche basée sur différents critères (compte, date, montant)
- **Mes opérations web**
  - Suivi des virements effectués via Degroof@home
- **Virements**
  - **Européens** (SEPA)
    - Saisie d'un nouveau virement européen & option d'ajouter un bénéficiaire européen à la liste
  - **Etrangers**
    - Saisie d'un nouveau virement étranger & option d'ajouter un bénéficiaire étranger à la liste
- **Mes bénéficiaires**
  - **Européens**
    - Gestion des bénéficiaires européens
  - **Etrangers**
    - Gestion des bénéficiaires étrangers

2 Mon Portefeuille — Demandes et consultations de situations de portefeuilles

2.1 Demande de rapport

Demande d'évaluation pour un portefeuille à une date donnée et dans la langue désirée

2.2 Situation de portefeuille

Consultation d'une situation de portefeuille générée via le site

3 Mes informations — Diverses informations et opérations administratives

3.1 Situation de portefeuille

Consultation d'une situation de portefeuille générée via le site

3.2 Mes extraits de compte

3.3 Mes bénéficiaires

Européens

Gestion des bénéficiaires européens

Etrangers

Gestion des bénéficiaires étrangers

3.4 Publications

Accès aux publications

Financial News
Degroof Global ISIS
Degroof Belgian Analyser
ESN Analyser
Autres publications

3.5 Fonds de placement

Accès à la liste des fonds de placement

3.6 Récompenses

Récompenses reçues par la Banque

3.7 Taux de change

Les derniers cours de change disponibles, présentés en devise contre euro (Source BCE)

3.8 Sécurité

Modification de la question/réponse secrète

3.9 Lexique

Définitions diverses

3.10 Liste des messages

Annonces et messages de maintenance prévue

4	**Quitter**	Quitter Degroof@home

7. Le site en détail

7.1 Mes comptes : soldes et mouvements

Cet écran vous présente un récapitulatif général de vos comptes (en date ouvrable - 1 jour) sous la forme d'une liste reprenant, pour chaque compte, les informations suivantes :

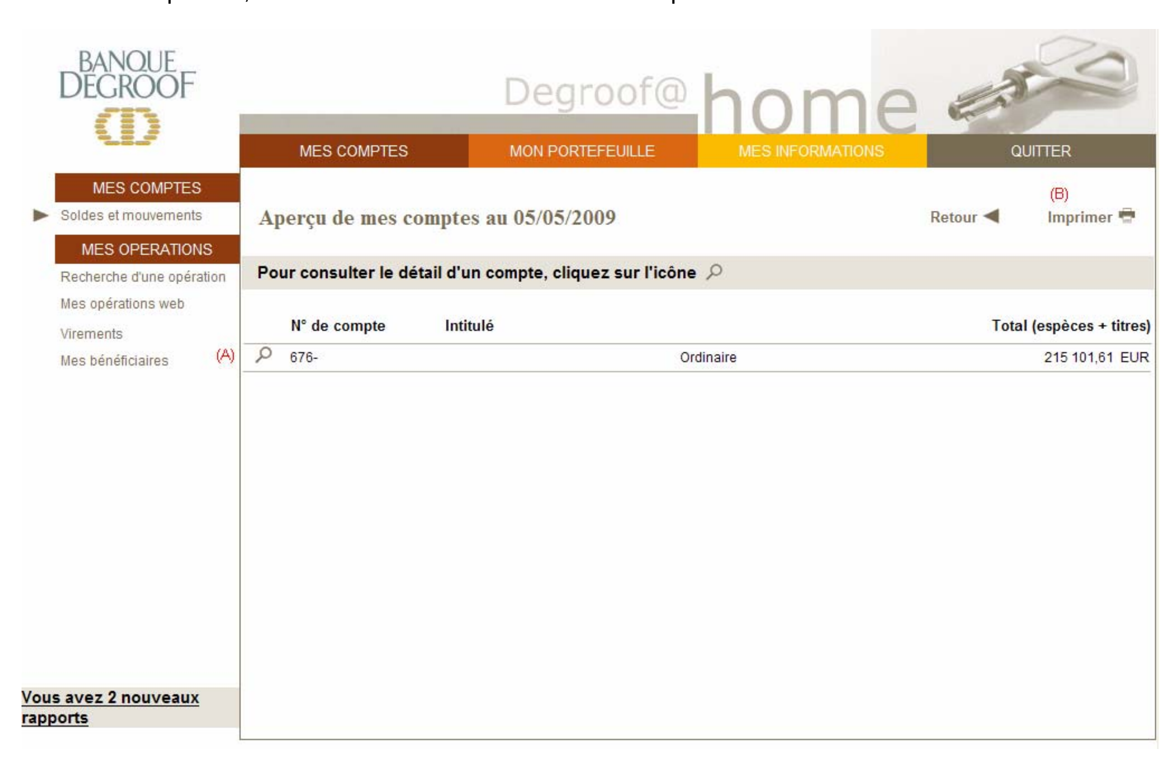
- intitulé du compte
- intitulé du sous-compte
- montant du solde en date ouvrable-1 de ce compte.

Cette liste peut comporter plusieurs « pages écran ». Pour y accéder, utilisez les flèches de navigation en bas à droite de l'écran (▶, ▶▶, ◀, ◀◀).

Vous pouvez visualiser le détail de vos avoirs en espèces (à vue en euro, en devises étrangères, des dépôts à terme, des avances, des opérations en cours) et de vos avoirs en titres en utilisant la 🔍 (A).

Ces informations peuvent également être exportées dans un fichier au format « PDF » en pressant Imprimer (B). Ce fichier apparaît dans une fenêtre du programme Adobe Acrobat Reader ©).

Dans le menu supérieur de l'Acrobat Reader : l'icône suivante permet de sauver le fichier PDF sur votre disque dur, l'icône envoie les données à l'impression.



En cliquant sur la 🔍, vous accédez au détail disponible du solde.

7.1.1 Détail des soldes espèces d'un compte

Cet écran vous donne le récapitulatif par type de solde, d'un de vos comptes en particulier. Les divers soldes sont valorisés dans la devise d'évaluation, sur la base des derniers cours connus. Vous pouvez visualiser le détail en cliquant sur la 🔍 à gauche des différentes zones.

Rappel : pour tout écran comportant l'icône Imprimer 🖶, l'impression et/ou la sauvegarde des informations via un fichier PDF sont possibles.

<u>Exemple pour un solde à vue en euro</u>

BANQUE DEGROOF — Degroof@home

MES COMPTES | MON PORTEFEUILLE | MES INFORMATIONS | QUITTER

MES COMPTES
- Soldes et mouvements

MES OPERATIONS
- Recherche d'une opération
- Mes opérations web
- Virements
- Mes bénéficiaires

Soldes du compte [redacted] au 19/07/2012 Retour ◀ Imprimer 🖶

Pour consulter le détail d'un solde, cliquez sur l'icône 🔍

Total espèces			**88 428,52 EUR**
🔍	Solde à vue (en Euro)	88 428,52 EUR	
🔍	Solde à vue (autres devises)	0,00 EUR	
🔍	Placements à terme	0,00 EUR	
🔍	Avances	0,00 EUR	
	Opérations en cours	0,00 EUR	
🔍 **Total titres**			**52 950,33 EUR**
Total (espèces + titres)			**141 378,85 EUR**

Mouvements du compte [redacted] EUR au 19/07/2012 Retour ◀

Le solde du compte au 18/07/2012 est de 88 428,52 EUR

Pour consulter le détail d'un mouvement, cliquez sur l'icône 🔍

	Date d'exécution	Opération	Date valeur	Montant
🔍	02/07/2012 Opération n° 65527706	Ordre permanent	02/07/2012	- 50,00 EUR
🔍	02/07/2012 Opération n° 65527705	Ordre permanent	02/07/2012	- 50,00 EUR
🔍	22/06/2012 Opération n° 65429980	Virement	22/06/2012	- 15,00 EUR
🔍	22/06/2012 Opération n° 65429979	Virement	22/06/2012	- 45,56 EUR
	13/06/2012 Opération n° 65406802	Point de vente "MILAN APOTICA"	13/06/2012	- 20,47 EUR
	13/06/2012 Opération n° 65400954	Retrait	13/06/2012	- 125,00 EUR

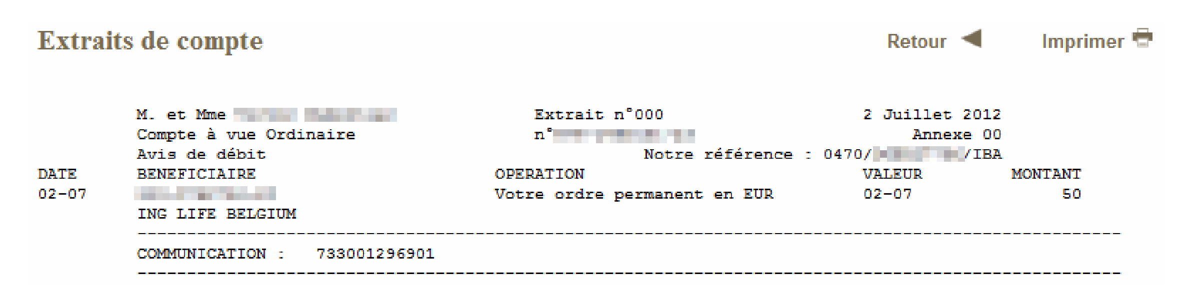
Aperçu des opérations
Aperçu des opérations détaillé

Page 1 de 14





Sur cet écran, vous pouvez générer un aperçu résumé ou détaillé des opérations en format PDF :



Extraits de compte — Retour — Imprimer

```
        M. et Mme [redacted]                Extrait n°000              2 Juillet 2012
        Compte à vue Ordinaire              n°[redacted]                     Annexe 00
        Avis de débit                          Notre référence : 0470/[redacted]/IBA
DATE    BENEFICIAIRE                       OPERATION                       VALEUR      MONTANT
02-07   [redacted]                         Votre ordre permanent en EUR    02-07            50
        ING LIFE BELGIUM
        ---------------------------------------------------------------------------------------
        COMMUNICATION :   733001296901
        ---------------------------------------------------------------------------------------
```

Exemple pour un solde à vue en devises



Pour consulter le détail d'un solde, cliquez sur l'icône

Total espèces		**101 127,18 EUR**
Solde à vue (en Euro)	89 172,90 EUR	
Solde à vue (autres devises)	11 954,27 EUR	
Placements à terme	0,00 EUR	
Avances	0,00 EUR	
Opérations en cours	0,00 EUR	
Total titres		**16 524,51 EUR**
Total (espèces + titres)		**117 651,69 EUR**

Soldes en devises du compte — **au 15/12/2008** — Retour — Imprimer

Pour consulter le détail d'un solde, cliquez sur l'icône

Solde	Devise	Cours de valorisation	Contre-valeur
9 236,48	GBP	1,272180	11 750,47 EUR
326,55	USD	0,624140	203,81 EUR
		Total:	**11 954,27 EUR**

Exemple de détail pour les placements à terme (idem pour les avances)



Soldes du compte 676- - au 17/12/2008 — Retour — Imprimer

Pour consulter le détail d'un solde, cliquez sur l'icône

Total espèces		**6 506,25 EUR**
Solde à vue (en Euro)	482 486,64 EUR	
Solde à vue (autres devises)	0,00 EUR	
Placements à terme	525 000,00 EUR	
Avances	- 1 000 000,00 EUR	
Opérations en cours	- 980,39 EUR	
Total (espèces + titres)		**6 506,25 EUR**

Placements à terme du compte 676- - au 17/12/2008 — Retour — Imprimer

Pour consulter le détail d'un placement à terme, cliquez sur l'icône

N° de contrat	Début du terme	Fin du terme	Taux en %	Montant	Devise	Cours	Contre-valeur
517 -	18/11/2008	31/12/2008	2,155	525 000,00	EUR	1	525 000,00 EUR
						Total:	**525 000,00 EUR**

7.1.2 Détail des soldes titres d'un compte

Présentation d'un récapitulatif de vos avoirs en titres valorisés dans votre devise d'évaluation et sur la base des derniers cours disponibles. Les soldes sont regroupés par type de titre sous la forme d'une liste reprenant un ensemble d'informations spécifiques pour chaque catégorie de titres.

BANQUE DEGROOF — Degroof@home

MES COMPTES | MA GESTION | MES INFORMATIONS | QUITTER

MES COMPTES
Soldes et mouvements
MES OPERATIONS
Recherche d'une opération
Mes opérations web
Virements

Soldes du compte 676- au 20/03/2009 — Retour — Imprimer

Pour consulter le détail d'un solde, cliquez sur l'icône

Total espèces		**4 748,24 EUR**
Solde à vue (en Euro)	4 648,98 EUR	
Solde à vue (autres devises)	99,25 EUR	
Placements à terme	0,00 EUR	
Avances	0,00 EUR	
Opérations en cours	0,00 EUR	
Total titres		**605 547,38 EUR**
Total (espèces + titres)		**610 295,62 EUR**

BANQUE DEGROOF — Degroof@home

MES COMPTES | MA GESTION | MES INFORMATIONS | QUITTER

MES COMPTES
Soldes et mouvements
MES OPERATIONS
Recherche d'une opération
Mes opérations web
Virements

Evaluation de mes avoirs au 20/03/2009 — Retour — Imprimer

376-4

Actions et C.P.C. associés

Dénomination △	Quantité	Pays △	Secteur ▲	Cours Date	Devise	Estimation en EUR
CHEVRON CORP. Action	750	US	Energy	67,13 19/03/2009	USD	33 828,19
E.ON AG Action	1800	DE	Energy	19,41 19/03/2009	EUR	34 938,00
ENI SPA Action	2100	IT	Energy	14,07 19/03/2009	EUR	29 547,00
ROTH & RAU AG Action	300	DE	Energy	13,69 19/03/2009	EUR	4 107,00
TOTAL SA Action	1200	FR	Energy	38,00 19/03/2009	EUR	45 600,00
TOTAL STRIP VVPR Strip VVPR	1080	FR	Energy	0,00 19/03/2009	EUR	1,08

Dans cette partie, certains noms de titres sont soulignés. En cliquant sur le nom, vous visualisez le document associé à ce titre.

ASIA PACIFIC PERFORMANCE D USD CAP Sicav actions - Degroof Tiers Cap	1	LU	Diversified Equity Funds	19,42 11/03/2009	USD	12,28

En fonction des caractéristiques de la catégorie associée aux titres, des possibilités de tri sur certains critères vous sont offertes.
Pour demander un tri particulier, il suffit de cliquer sur les symboles ci-dessous :

▲ : Tri croissant (noirci => activé), △ : Tri croissant possible (blanc = non sélectionné)
▼ : Tri décroissant (noirci => activé), ▽ : Tri décroissant possible (blanc = non sélectionné)

7.2 Mes opérations

7.2.1 Recherche d'une opération sur compte espèces

Au point 7.1.1, nous avons illustré la possibilité d'afficher la liste complète des opérations espèces liées à un n° de compte et à un type de solde espèces.

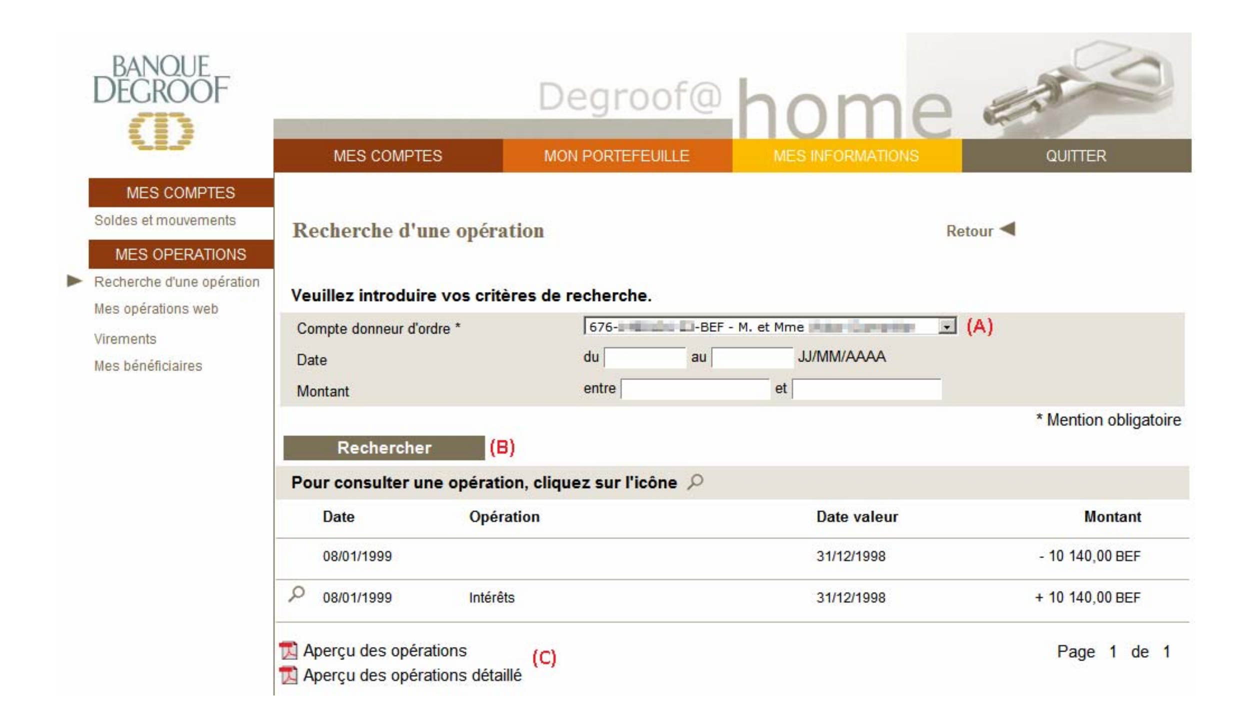
Le menu de « Recherche d'une opération » permet de rechercher et d'afficher uniquement les opérations qui répondent à certains critères de recherche tels que :

- le compte donneur d'ordre (obligatoire)
- la fourchette de dates dans laquelle les opérations sont à rechercher (facultatif)
  NB : les dates doivent obligatoirement être introduites dans le format suivant : JJ/MM/AAAA
  Exemple : 02/01/2008
- un intervalle de montants sur lequel portent les opérations recherchées (facultatif)

Une fois les critères introduits (A), l'activation du bouton « Rechercher » (B) démarre la recherche et affiche une liste d'opérations qui répondent aux critères de recherche.

Sur cet écran, vous pouvez générer un aperçu résumé ou détaillé des opérations en format PDF (C).

Cette liste peut comporter plusieurs « pages écran »; pour y accéder, utilisez les flèches de navigation en bas à droite de l'écran (, , ,).





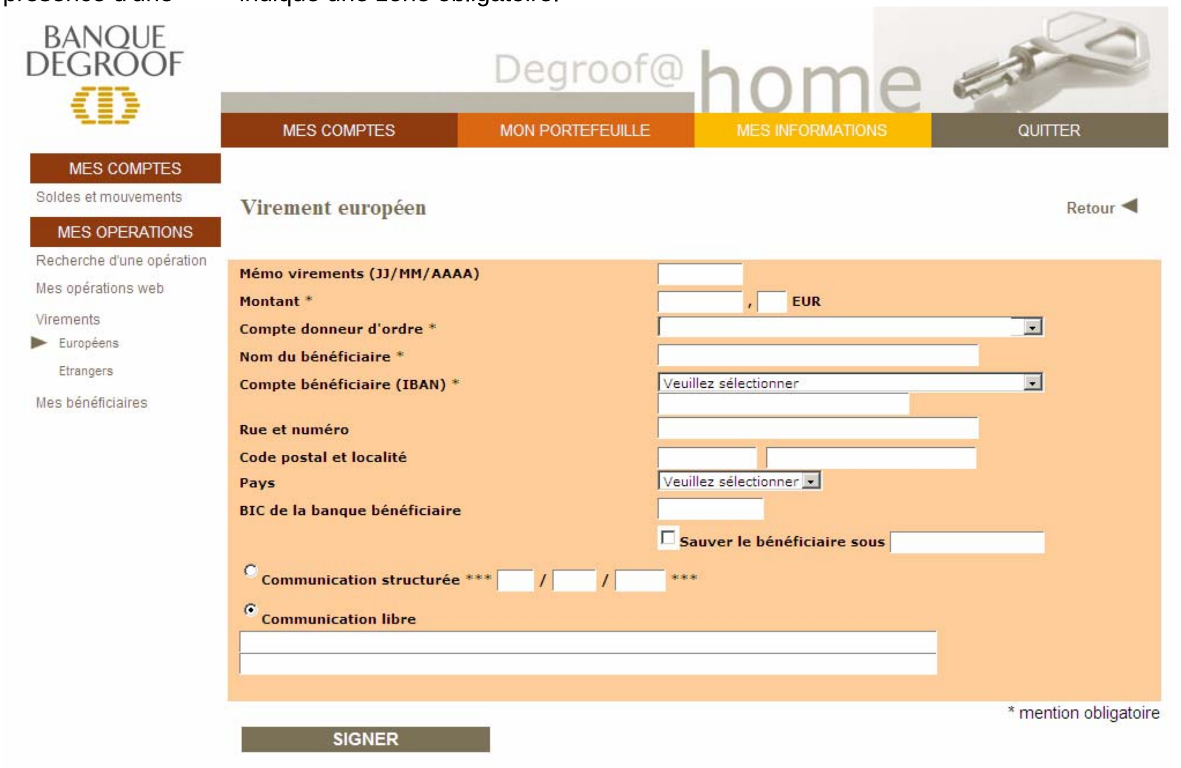


7.3 Virements

7.3.1 Création d'un nouveau virement européen

Via Degroof@home, vous pouvez introduire des virements en euro, vers des bénéficiaires situés en Belgique ou en Europe dans les pays repris dans la zone SEPA - Single Euro Payments Area (www.sepabelgium.be).

Dans le menu « Européens », vous êtes invité à compléter les différentes zones d'informations. La présence d'une « * » indique une zone obligatoire.



Pour introduire un virement européen valable, vous devez préciser deux informations indispensables :

- Le compte du bénéficiaire en format **IBAN** ou International Bank Account Number.
  Un code IBAN est composé de 2 premiers caractères représentant le code ISO du pays suivi d'un nombre de 2 chiffres servant de contrôle et finalement d'un maximum de 30 caractères composés de lettres et de chiffres servant à indiquer le compte du bénéficiaire.
  Un exemple d'un IBAN Belge : BE30 0000 0000 1111
- Le code **BIC** ou Bank Identifier Code de la banque du bénéficiaire.
  Un code BIC est composé de 8 ou 11 caractères.
  Les 4 premiers caractères représentent le code de la Banque, les quatre suivants le code ISO du pays et la localisation. Finalement, les trois derniers chiffres représentent le code de département pour les institutions bancaires où cela est nécessaire. Pour la Banque Degroof, le code BIC est DEGRBEBB.
- Dans la grande majorité des cas, Degroof@home va compléter automatiquement ce code pour vous lorsque vous validerez votre virement.

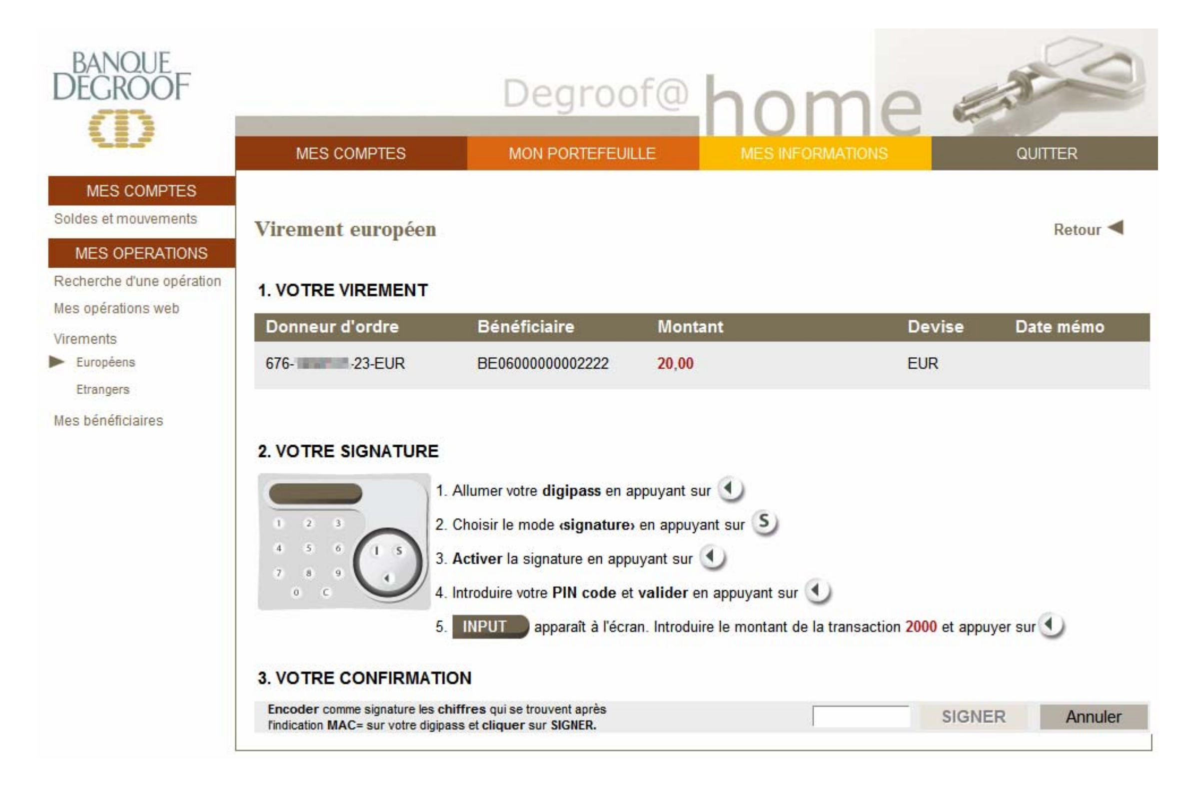
Vous trouverez toutes les informations utiles et des outils de conversion automatiques sur le site : www.sepabelgium.be

Quand toutes les informations sont complétées, vous cliquez sur le bouton « Valider » pour valider votre paiement.





L'écran suivant demande de signer le virement à l'aide de votre digipass. Pour ce faire, suivez les instructions à l'écran. Une fois la signature générée par le digipass, encodez-la zone prévue à cet effet et cliquez sur « Signer ».



Lorsque la demande d'envoi d'un virement a été enregistrée (mais pas encore traitée), un message d'information (D) et un n° de référence unique (E) associé à ce virement sont affichés.



Remarques:

- Lorsque vous encodez un memo-virement, il est toujours possible, tant que la date d'exécution souhaitée n'est pas atteinte, de modifier ou même d'annuler votre memo-virement.
Vous trouverez plus de détails sur ces opérations en consultant le chapitre 7.4 « Mes Operations Web » dans ce guide utilisateur.

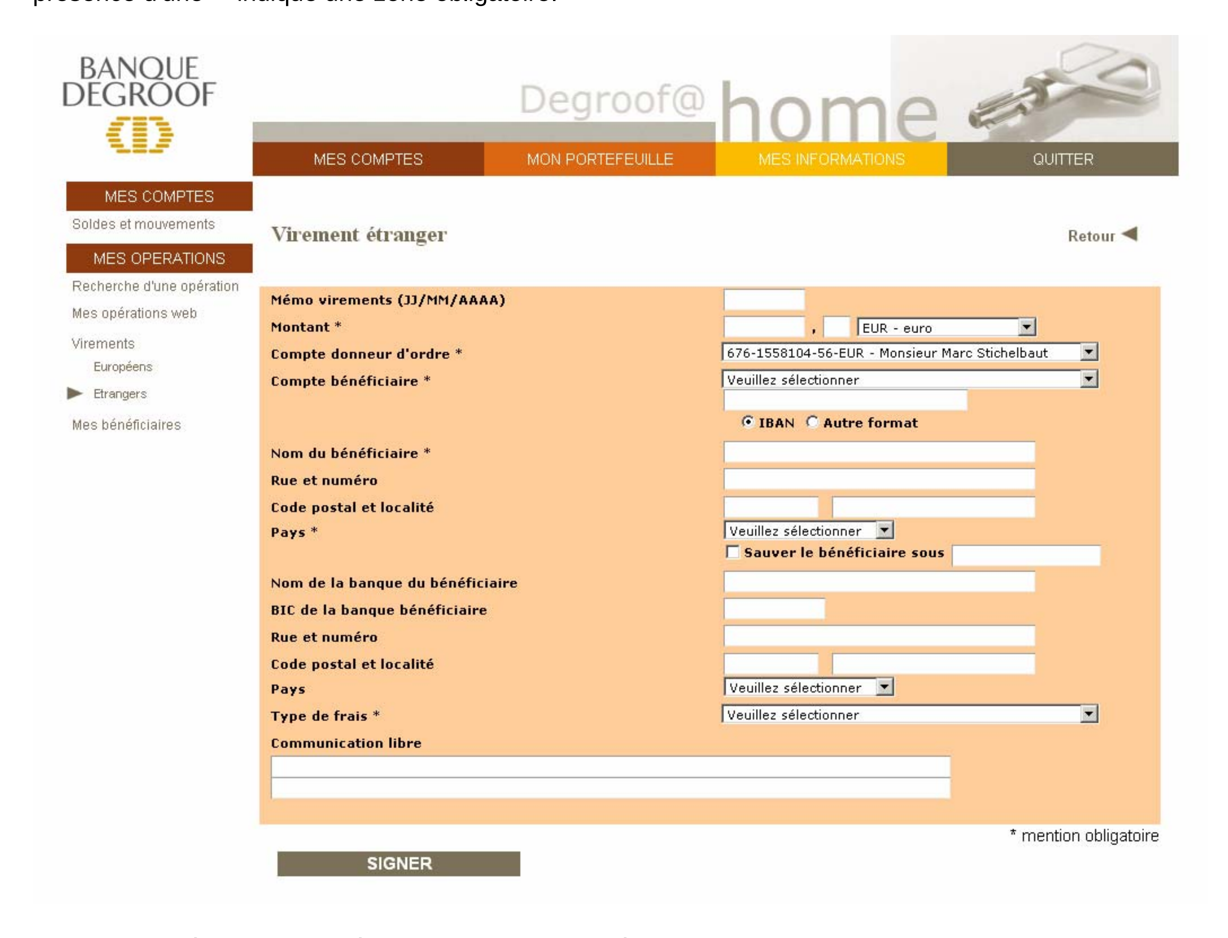
- Dans la fenêtre "Bénéficiaire IBAN" vous pouvez encoder un numéro de compte belge (format 3-7-2). Ce numéro sera automatiquement converti en nr IBAN.

- Veuillez noter que le champs de la "communication libre" n'accepte que les caractères suivants: a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / - ? : ( ) . , ' +

7.3.2 Création d'un nouveau virement étranger

Via Degroof@home, vous pouvez introduire des virements dans les principales devises étrangères, vers des comptes situés en Belgique, en Europe ou ailleurs dans le monde.

Dans le menu « Etrangers », vous êtes invité à compléter les différentes zones d'informations, la présence d'une '*' indique une zone obligatoire.

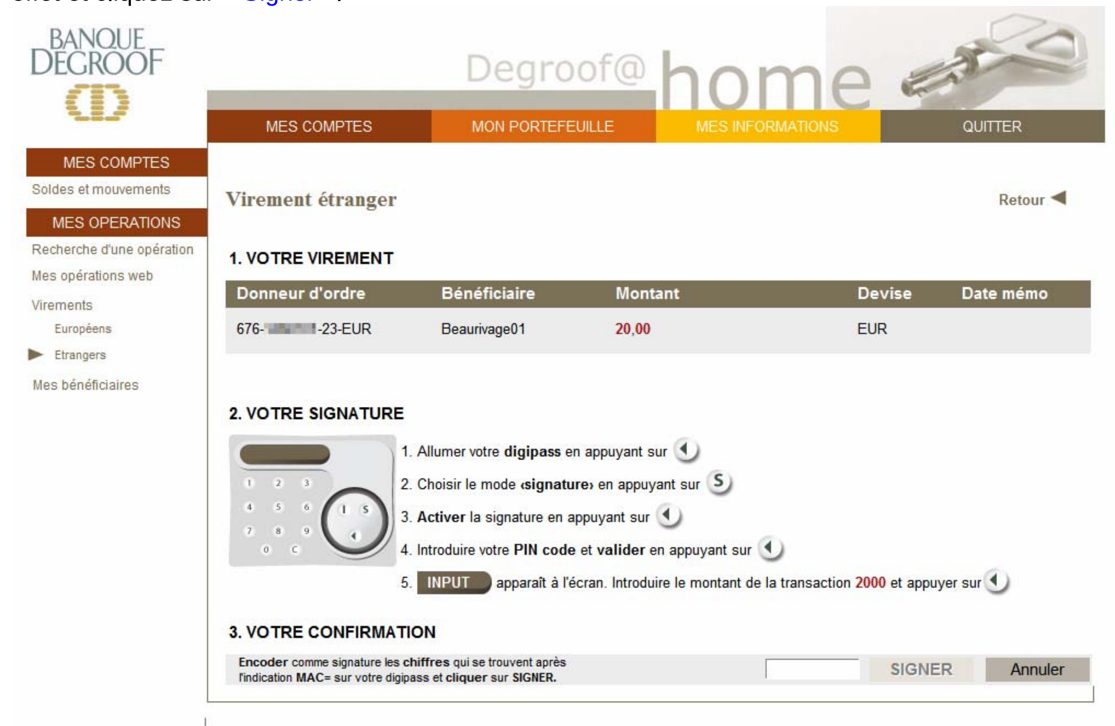


La devise de règlement utilisée pour votre paiement étranger sera celle qui postfixe le compte donneur d'ordre.

ATTENTION: L'encodage d'un virement étranger nécessite de préciser le code BIC ou l'adresse complète de la Banque du bénéficiaire.

Quand toutes les informations sont complétées, vous cliquez sur le bouton « Valider » pour valider votre paiement.

L'écran suivant demande de signer le virement à l'aide de votre digipass. Pour ce faire, suivez les instructions à l'écran. Une fois la signature générée par le digipass, encodez-la zone prévue à cet effet et cliquez sur « Signer ».



Lorsque la demande d'envoi d'un virement a été enregistrée (mais pas encore traitée), un message d'information (D) et un n° de référence unique (E) associé à ce virement sont affichés.



Remarque :

- Lorsque vous encodez un memo-virement, il est toujours possible, tant que la date d'exécution souhaitée n'est pas atteinte, de modifier ou même d'annuler votre memo-virement.
  Vous trouverez plus de détails sur ces opérations en consultant le chapitre 7.4 « Mes Operations Web » dans ce guide utilisateur.

- Veuillez noter que le champs de la "communication libre" n'accepte que les caractères suivants: a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 / - ? : ( ) . , ' +

7.3.3 Informations complémentaires pour les virements

- **Date d'exécution souhaitée**

Un virement peut être exécuté immédiatement (sans date d'exécution souhaitée) ou dans le futur (avec date d'exécution souhaitée). La date d'exécution souhaitée ne peut se situer plus de 6 mois dans le futur. Elle doit aussi se situer au moins un jour ouvrable dans le futur.

- **Montant**

Le séparateur entre l'euro et l'eurocent est la virgule. Il ne faut pas utiliser de séparateur pour les milliers. Le montant que vous pouvez transférer à partir d'un compte dépend du solde de vos comptes.

- **Compte donneur d'ordre**

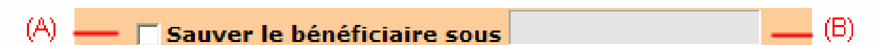
Seuls les comptes à vue propres et les comptes sur lesquels vous avez procuration en opération peuvent être utilisés comme comptes donneurs d'ordre.

- **Compte du bénéficiaire**

Numéro du compte vers lequel le virement doit être effectué.
Vous pouvez choisir d'introduire vous-même un n° de compte ou de le sélectionner dans la liste déroulante des bénéficiaires. Si vous introduisez vous-même un n° de compte, vous avez la possibilité de le sauvegarder en cochant la case « Sauvegarder le bénéficiaire sous » (B), voir ci dessous.

- **Case à cocher « Sauver le bénéficiaire sous »**

Vous pouvez sauvegarder les données « bénéficiaire » encodées dans un virement dans une liste de bénéficiaires, il suffit de cocher la case (A) et d'indiquer un nom d'alias. Cet alias doit être unique (B) dans la liste des bénéficiaires, il vous aidera à rechercher rapidement un bénéficiaire particulier.



Lorsque la case (A) est cochée, après avoir validé votre virement domestique, Degroof@home vous demande si vous souhaitez copier ou non automatiquement votre bénéficiaire domestique dans vos bénéficiaires européens. Le cas échéant, les informations liées au bénéficiaire sont automatiquement mises à jour.
Degroof@home crée alors un nouvel alias ou modifie l'ensemble des infos existantes dans l'alias du bénéficiaire européen.

Le même principe de copie s'applique pour les bénéficiaires européens pour autant que le compte IBAN du bénéficiaire soit un compte belge.
Degroof@home crée alors un nouvel alias ou modifie l'ensemble des infos existantes dans l'alias du bénéficiaire domestique.

7.3.4 Mes bénéficiaires

Ce menu vous permet de gérer la liste de vos bénéficiaires, c'est-à-dire les personnes, entreprises, organisations, etc., à qui vous transférez régulièrement des montants.





Les bénéficiaires sont divisés en trois groupes : les bénéficiaires utilisés pour vos virements domestiques, vos virements européens et vos virements étrangers.

Les bénéficiaires d'un groupe seront directement accessibles lors de la saisie d'un nouveau virement.

Cette fonction du site est également accessible via l'onglet « Mes informations ».

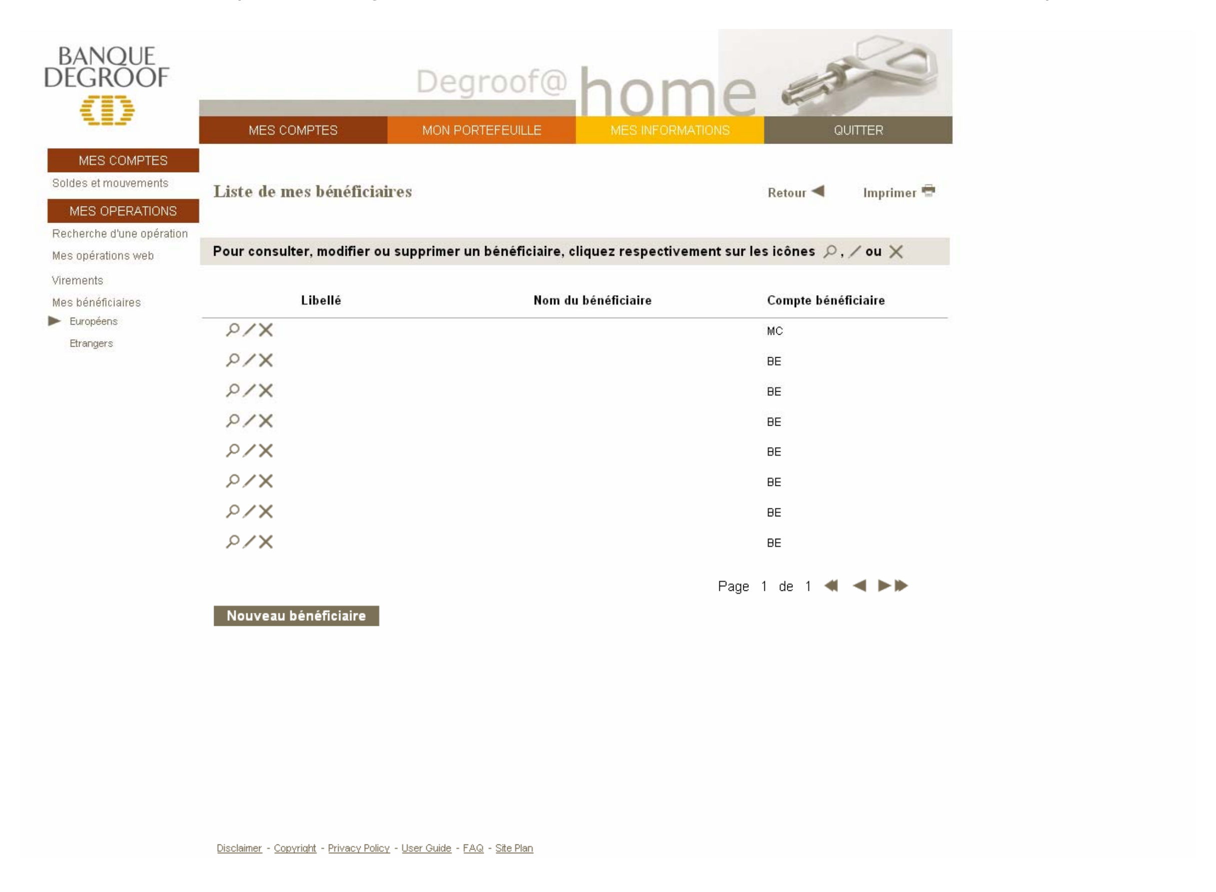
	Affichage du détail du bénéficiaire
Nouveau bénéficiaire	Création d'un nouveau bénéficiaire
	Modification d'un bénéficiaire
	Suppression d'un bénéficiaire

La création et la modification d'un bénéficiaire nécessitent une signature à l'aide de votre digipass.

Dans le cadre de la création ou de la modification d'un bénéficiaire domestique ou d'un bénéficiaire européen possédant un compte IBAN belge, Degroof@home vous propose de mettre à jour automatiquement le bénéficiaire suivant le principe décrit au paragraphe 7.3.4.

Veuillez noter qu'une suppression d'un bénéficiaire domestique ne provoque pas la suppression du bénéficiaire européen correspondant et de manière équivalente, la suppression d'un bénéficiaire européen ne provoque pas la suppression d'un bénéficiaire domestique.

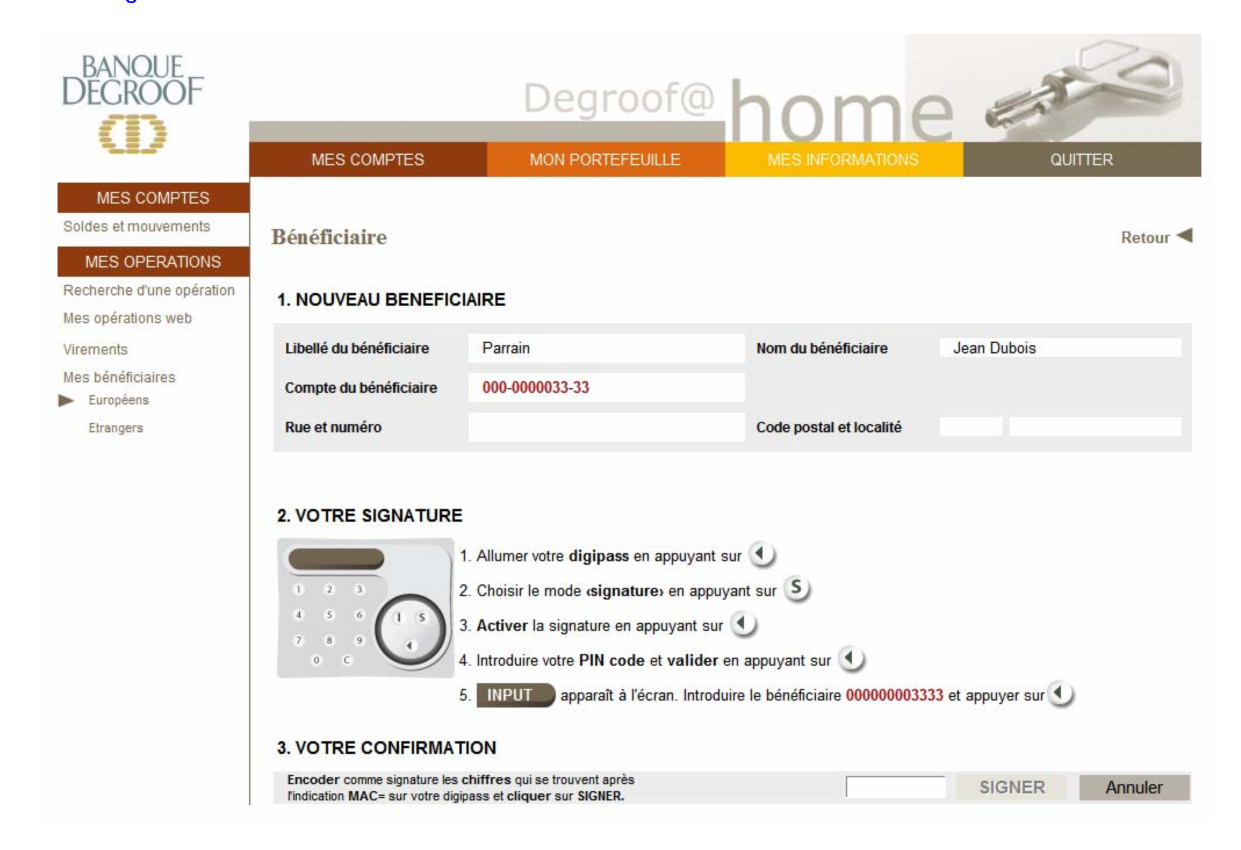
L'écran ci-dessous présente la gestion des bénéficiaires dans le cas des virements domestiques.



Si vous désirez créer un bénéficiaire, cliquez sur le bouton « Nouveau bénéficiaire ». Vous obtenez alors l'écran suivant.



Veuillez noter que le libellé et le nom du bénéficiaire sont limités à 25 caractères. Une fois les données du bénéficiaire saisies, cliquez sur « Signer ». Vous obtenez alors l'écran suivant qui vous demande de signer le virement à l'aide de votre digipass. Pour ce faire, suivez les instructions à l'écran. Une fois la signature générée par le digipass, encodez-la zone prévue à cet effet et cliquez sur « Signer ».



<u>Remarque importante</u> :
Chaque jour, vos bénéficiaires domestiques sont recopiés automatiquement dans les bénéficiaires européens en transformant le compte de votre bénéficiaire en un compte IBAN correct et en calculant

automatiquement le BIC de la banque bénéficiaire.

7.4 Mes opérations Web

Via Degroof@home, vous pouvez, en fonction de vos accès, introduire des virements domestiques, européens ou étrangers (voir point 7.3) : ces opérations sont dénommées « Opérations Web ».

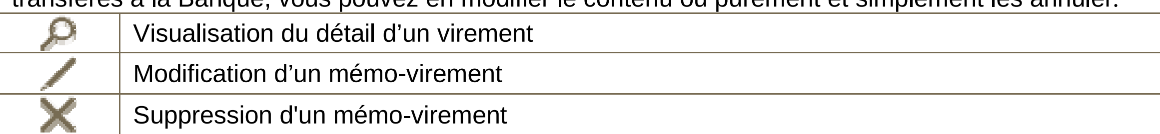
Le menu « Opérations Web » vous donne la liste de ces opérations, ainsi que le détail de celles-ci par « compte donneur d'ordre » (à spécifier via la liste déroulante). Lors de la modification de la sélection de compte, la liste des opérations Web réalisée est mise à jour automatiquement. Si la liste est vide, vous en êtes informé par un message (A).



S'il y a des opérations, la liste les affiche.



Comme pour les bénéficiaires, vous pouvez à tout moment visualiser un virement en cliquant sur la loupe.
De plus, en ce qui concerne les memo-virements et pour autant que ceux-ci n'aient pas encore été transférés à la Banque, vous pouvez en modifier le contenu ou purement et simplement les annuler.



(loupe)	Visualisation du détail d'un virement
(crayon)	Modification d'un mémo-virement
(croix)	Suppression d'un mémo-virement

Attention :

La présence d'une opération dans cette liste ne vaut pas preuve d'exécution. Seules, les opérations reprises dans l'historique de vos comptes ont été réellement exécutées.

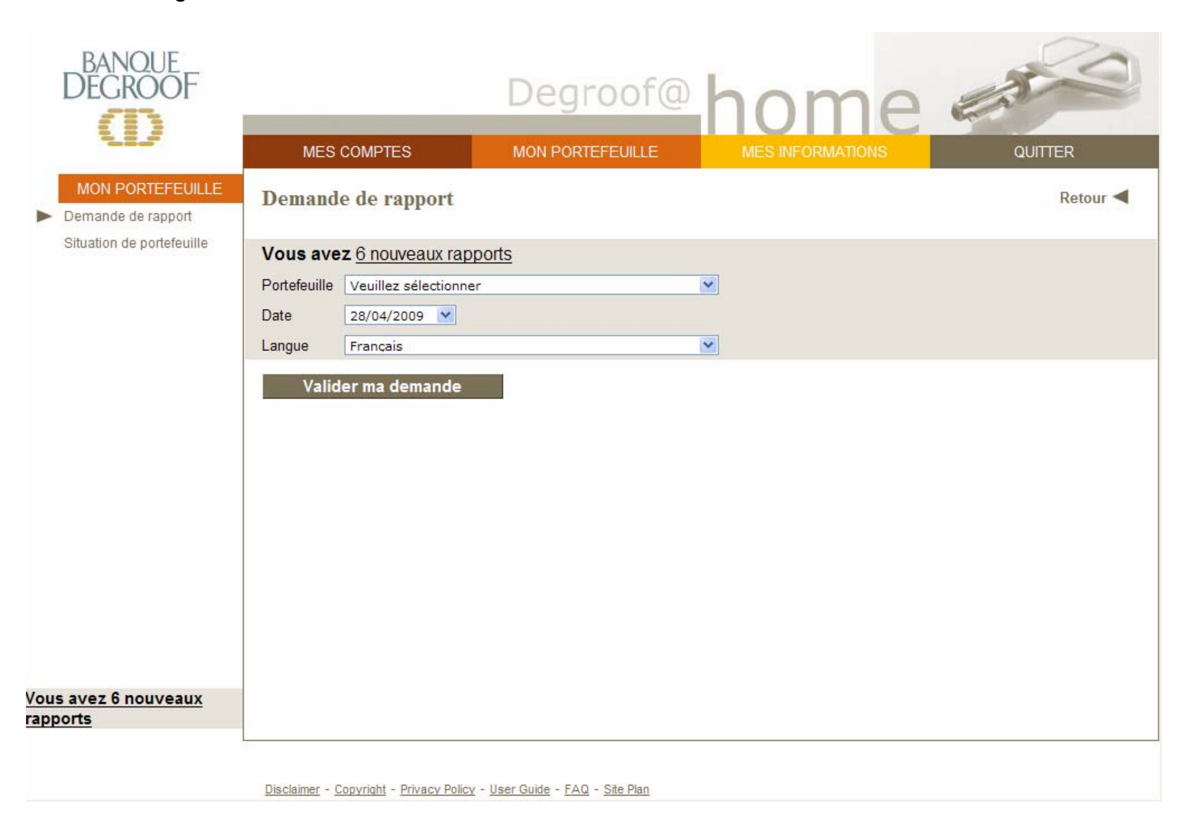
8. Mon portefeuille

8.1 Demande d'une situation de portefeuille

Selon le type de relation que vous entretenez avec la Banque et selon votre profil de gestion, vous aurez accès ou non à cette fonctionnalité.

Vous pouvez demander la génération d'une situation de portefeuille pour :

- un portefeuille de la liste déroulante
- à une date donnée (de maximum 1 an dans le passé jusqu'à « jour ouvrable – 1 »)
- dans la langue de votre choix



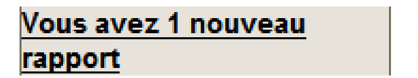
Lorsque le rapport est généré, il est disponible dans la liste du menu « Situation de portefeuille ». La situation de portefeuille affichée sur Degroof@home se présente sous la forme de votre situation de portefeuille habituelle.

Elle se fait sur la base des dernières données disponibles et de manière interactive. La mise à disposition du rapport peut donc nécessiter un certain délai.

Un message d'information (A) vous avertit que votre demande est transmise à la Banque et vous donne la référence de votre demande (B).



Quand la situation de votre portefeuille est disponible dans le menu « Situation de portefeuille », un message d'avertissement s'affiche à gauche, dans le bas de l'écran (C).





8.2 Situation de portefeuille

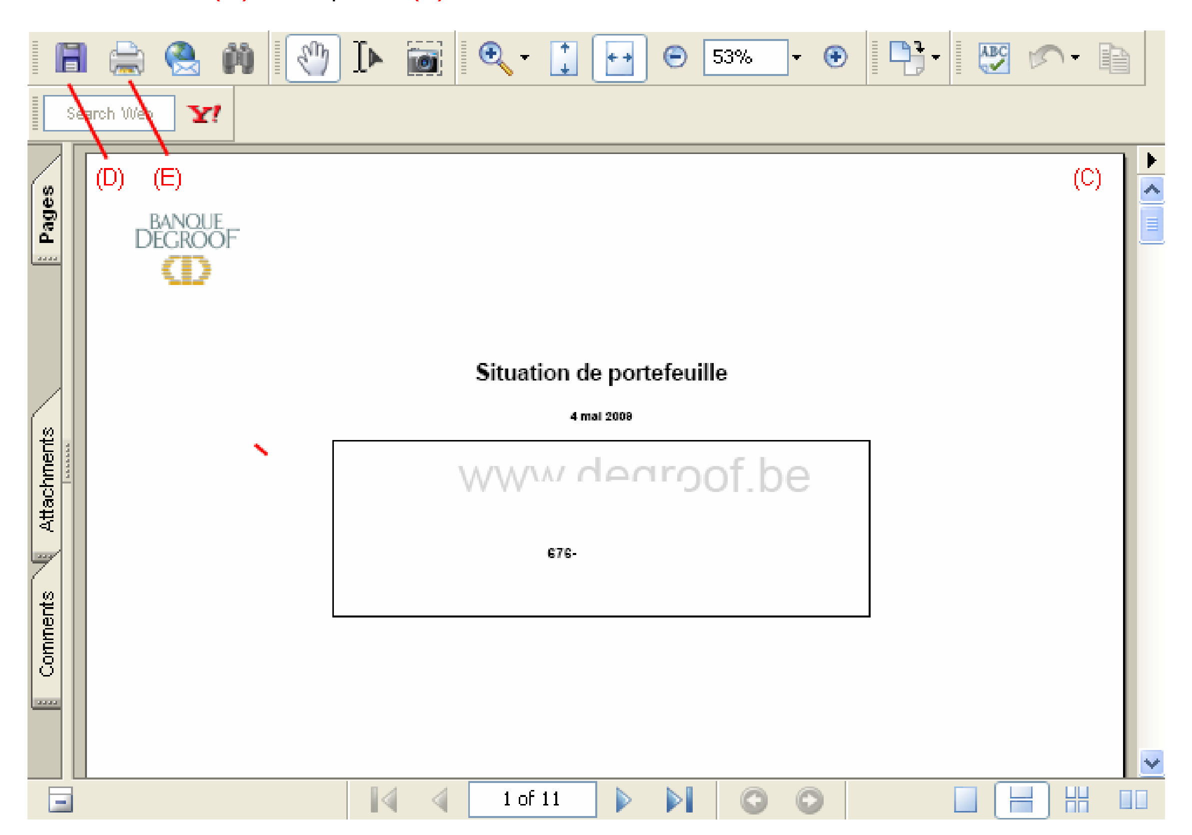
Ce menu vous permet de consulter la liste des situations de portefeuille que vous avez demandées à la Banque via Degroof@home. Un statut indique si vous avez déjà consulté ou pas ce document. Seuls les documents générés au cours du dernier mois apparaissent dans cette liste.



Compte	Date	Type de rapport	Statut
676-	05/05/2009	Situation de portefeuille	Non consulté
676-	04/05/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	04/05/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	04/05/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	29/04/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	28/04/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	27/04/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	27/04/2009	Situation de portefeuille	Non consulté
676-	20/04/2009	Situation de portefeuille	Consulté
676-	17/04/2009	Situation de portefeuille	Consulté

Un compteur des rapports non consultés est disponible en-dessous du menu de gauche (A). Quel que soit le menu du site dans lequel vous vous trouvez, vous pouvez cliquer sur ce compteur pour accéder à la liste des rapports de gestion.

Cliquez sur l'icône du rapport de gestion que vous voulez visualiser (B), le rapport en format PDF (Adobe Acrobat Reader requis) apparaîtra dans une fenêtre (C). Vous pouvez le sauvegarder sur votre ordinateur (D) ou l'imprimer (E).



9. Mes informations

9.1 Situation de portefeuille

Cette rubrique vous permet de consulter la liste des situations de portefeuille que vous avez demandées à la Banque via Degroof@home. Un statut indique si vous avez déjà consulté ou pas ce document. Seuls les documents générés au cours du dernier mois apparaissent dans cette liste.

9.2 Mes extraits de compte

Cette rubrique vous permet de définir les comptes pour lesquels vous ne désirez **plus** recevoir les extraits papiers. Pour désactivez l'envoi des extraits pour un ou plusieurs comptes, il vous suffit, dans l'écran de la rubrique, de cocher les comptes concernés et de cliquer sur « Confirmation ».

9.3 Mes bénéficiaires

Cette fonction du site est identique à celle à laquelle on accède via l'onglet « Mes comptes », menu « Virements », sous-menu « Mes bénéficiaires » (voir au point 7.3.5).

9.4 Publications

Dans cette rubrique, vous retrouverez de nombreuses publications telles que :

- Le mensuel **Financial News**: votre newsletter mensuelle de l'investisseur particulier, avec le commentaire d'Etienne de Callataÿ sur les marchés,
- Les rapports trimestriels de la sicav patrimoniale **Degroof Global Isis**,
- Le **Degroof Belgian Analyser**: nos commentaires à « chaud » sur les actions belges,
- L'**ESN Analyser**: le commentaire quotidien de la Banque et de ses partenaires sur ce qui fait l'actualité des sociétés européennes cotées,
- Le **Weekly Financial Calendar**: un agenda de la publication des principaux indicateurs macroéconomiques internationaux et des annonces des sociétés belges.



9.5 Fonds de placement

Cet écran vous permet de consulter notre liste de fonds de placement. Attention, pour cette fonctionnalité, vous serez automatiquement redirigé sur notre site public www.degroof.be.



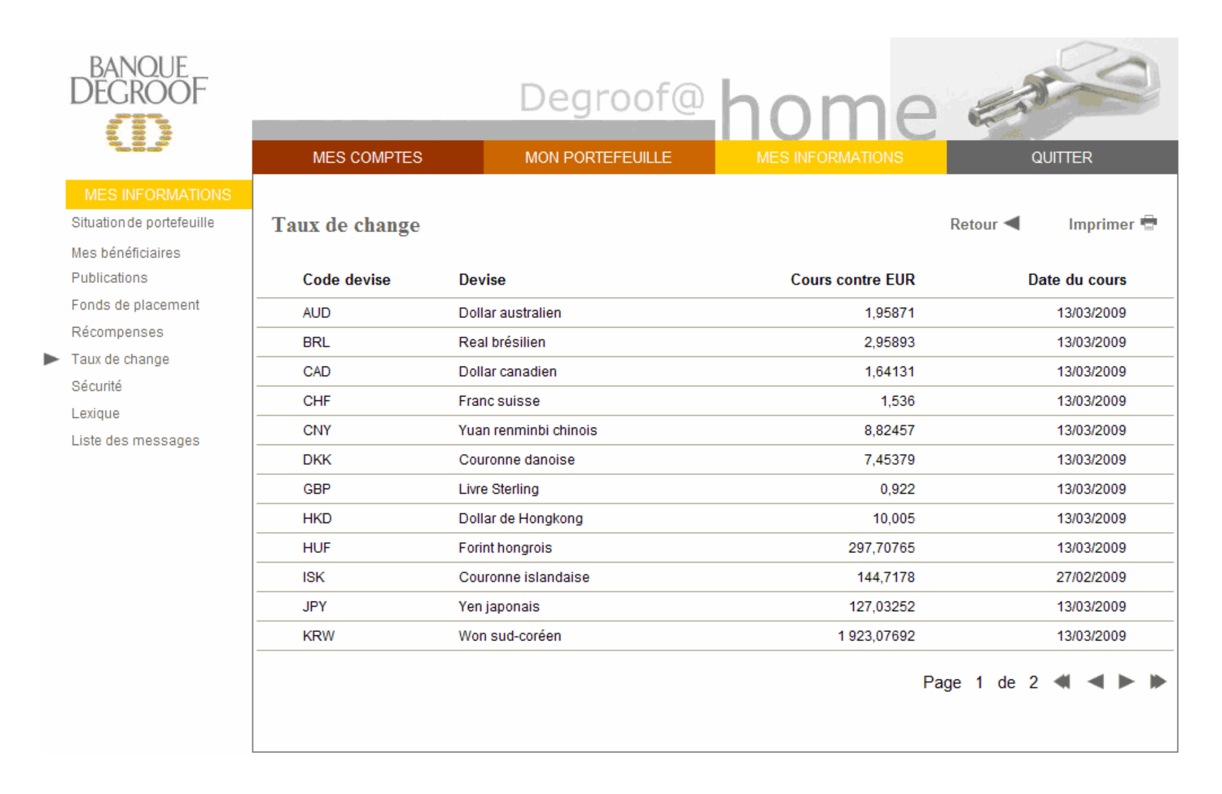


9.6 Récompenses

Cette rubrique vous permet de consulter les récompenses reçues par la Banque.

9.7 Taux de change

Cet écran vous permet de consulter, à titre indicatif, la liste des derniers cours de change disponibles pour les principales devises contre euro (Source BCE).



Code devise	Devise	Cours contre EUR	Date du cours
AUD	Dollar australien	1,95871	13/03/2009
BRL	Real brésilien	2,95893	13/03/2009
CAD	Dollar canadien	1,64131	13/03/2009
CHF	Franc suisse	1,536	13/03/2009
CNY	Yuan renminbi chinois	8,82457	13/03/2009
DKK	Couronne danoise	7,45379	13/03/2009
GBP	Livre Sterling	0,922	13/03/2009
HKD	Dollar de Hongkong	10,005	13/03/2009
HUF	Forint hongrois	297,70765	13/03/2009
ISK	Couronne islandaise	144,7178	27/02/2009
JPY	Yen japonais	127,03252	13/03/2009
KRW	Won sud-coréen	1 923,07692	13/03/2009

9.8 Sécurité

Il vous est possible, à tout moment de remplacer votre question et votre réponse dans la partie du site « Mes informations », sous-menu « Sécurité ». Pour des raisons de sécurité, vous ne pourrez plus visualiser la question et la réponse que vous avez introduites après la signature digicode.

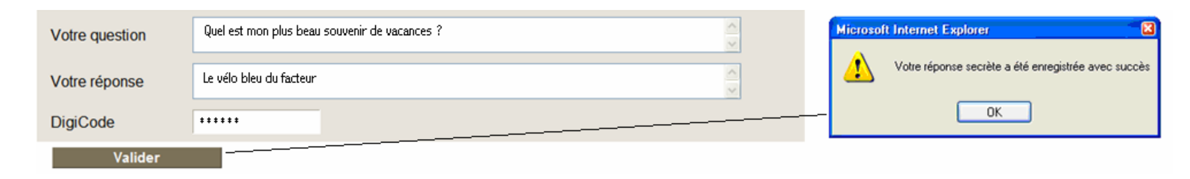




C'est la même démarche que lors de votre première connexion, à savoir : introduisez une question de votre choix (A) et votre réponse (B), apposez votre 'signature électronique' en générant un digicode (C) et validez ces éléments (D).



Voici le résultat après avoir introduit les informations demandées et après la validation.



9.9 Lexique

Cet écran vous explique différents termes utilisés sur Degroof@home.

9.10 Liste des messages

Cet écran vous informe des dernières annonces ainsi que des messages de maintenance prévues sur Degroof@home.




10. Quitter

Lorsque vous quittez Degroof@home, deux options s'offrent à vous, la première vous permet de vous rediriger vers le site public www.degroof.be, la seconde vous permet de vous reconnecter sur Degroof@home.

11. Sécurité Internet

Guide en matière de sécurité des opérations bancaires sur Internet
La Banque Degroof accorde une attention particulière à la sécurité lors des connexions externes à son réseau via Internet. Elle prend toutes les mesures nécessaires visant une sécurité maximale au niveau de l'accès de son site Internet ainsi que lors des transactions bancaires. Elle a pris les dispositions et mesures afin de réduire les risques de fraudes bancaires et garantir un niveau de sécurité optimal.
En tant que client et utilisateur des services en ligne de la Banque Degroof via Internet, vous devez contribuer à renforcer la sécurité à votre niveau en respectant certaines règles de base et les bonnes pratiques suivantes pour éviter tous risques et dangers:

11.1 Sécurisation du PC

- Installez les mises à jour de sécurité du système d'exploitation.

- Utilisez toujours la version la plus récente de votre navigateur dotée en principe des dernières
- technologies en matière de sécurité et procédez à toutes les mises à jour de sécurité.

- Installez un logiciel anti-virus fiable et faites une mise à jour régulière.

- Effectuez fréquemment un scan complet de l'ordinateur à l'aide de l'anti-virus.

- Installez un pare-feu et activez le contrôle des flux d'information entrant et sortant d'Internet.

- Installez un programme anti-espiogiciel (spyware) fiable et faites une mise à jour régulière.

- Sécurisez votre connexion Internet sans fil (Wifi) pour empêcher les personnes se trouvant à proximité de l'utiliser à votre insu. Changez les mots de passe fournis avec le matériel, ainsi que le nom du réseau (SSID). Utilisez un système de cryptage des données WPA2 ou, au minimum, WEP. Demandez éventuellement l'aide d'un spécialiste avant de procéder à ces modifications.

- Assurez-vous de la provenance d'un programme avant de l'installer. Soyez particulièrement attentif si vous partagez votre ordinateur avec vos proches.

- Si vous disposez de plusieurs ordinateurs connectés au moyen de la même connexion, il s'agit d'un réseau local. Protégez bien votre réseau de manière à contrôler l'échange d'informations entre tous les appareils (ordinateurs, imprimantes, etc.) qui sont connectés à votre réseau. Protégez chaque ordinateur de votre réseau local individuellement.

- Prenez l'habitude, sauf lorsque c'est indispensable, de ne pas travailler sur votre ordinateur avec des privilèges d'administrateur

11.2 Sécurité sur Internet

- Evitez les faux sites web.

  NB : *Pour accéder à un site sécurisé, ne cliquez jamais sur un lien reçu dans un e-mail. Ceux-ci peuvent vous mener ailleurs que là où vous pensez. Pour vous connecter à un site que vous avez l'habitude de visiter, utilisez de préférence les liens présents dans vos favoris.*

- Méfiez-vous des pièces jointes au courrier électronique. Ne les ouvrez qu'en cas de certitude de leur origine.

- Ne répondez pas à un SPAM, effacez ces messages et utilisez un filtre anti-spam.

  NB : *Ne cliquez sur aucun hyperlien contenu dans le message car vous confirmeriez ainsi l'existence de la boîte aux lettres et vous recevriez ensuite une avalanche de messages indésirables.*

- Soyez vigilant lors de vos achats sur Internet.

- Ne communiquez pas le numéro de votre carte de crédit si vous ne souhaitez pas faire un achat (certains sites demandent un numéro de carte de crédit soi-disant pour vérifier que vous êtes majeur mais utilisent ensuite votre carte pour des achats à votre insu).

- Attention aux courriels qui vous promettent des gains, dans lesquels on écrit que vous allez recevoir de l'argent sur votre compte ou que vous devez le conserver pour des inconnus. Il s'agit toujours de fraudes qui ont pour but de vider votre compte ou de vous faire participer à une escroquerie.

- Ne donnez pas d'informations personnelles et confidentielles (vos coordonnées personnelles, vos coordonnées bancaires, etc.) sur un site marchand ou un site bancaire, sans avoir vérifié au préalable que le site est sécurisé par l'emploi d'un certificat électronique qui garantit que le site est authentique, et qui va servir à protéger la confidentialité des informations échangées.

- Maîtrisez le support des technologies utilisées par votre navigateur :
  - Portez une attention particulière aux ActiveX, applets Java et scripts Javascripts.
  - N'installez que des extensions dont vous avez besoin et dont l'origine est de confiance.

- Ne donnez jamais d'informations personnelles sur des forums (adresse physique, de messagerie, etc.) pour éviter pourriel (spam) et usurpation d'identité.

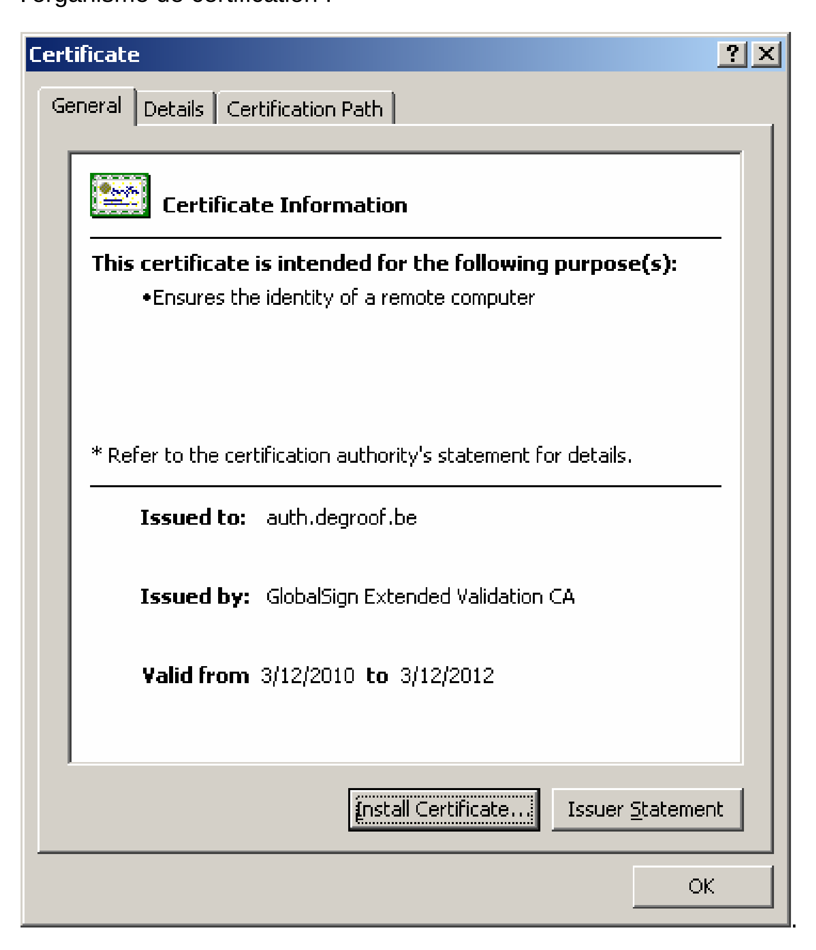
11.3 Sécurité des opérations bancaires via Internet avec la Banque Degroof

Vérifiez TOUJOURS si vous êtes bien sur le véritable site privé de la Banque Degroof

Vérification du certificat
Pour cela, il y a deux informations affichées par le navigateur qui doivent être vérifiées :

- l'adresse URL du site doit commencer par "https://" et le nom du site doit correspondre à l'attente de l'utilisateur (https://www.degroof.be et https://auth.degroof.be);

- un petit cadenas fermé doit figurer à droite de l'adresse du site; il symbolise une connexion sécurisée. En cliquant dessus, on peut afficher le certificat électronique du site, et visualiser le nom de l'organisme de certification :



- **Ne répondez JAMAIS à un mail soi-disant envoyé par la Banque Degroof et dans lequel on vous demanderait, par exemple :**

  - de communiquer votre numéro de carte de crédit;

  - de confirmer votre code secret personnel (code PIN);

  - d'installer un programme contenant des possibilités supplémentaires pour le site privé « Degroof@home ».

▸ **Ne signez la transaction que vous effectuez qu'après avoir bien contrôlé les données que vous avez encodées.**

▸ **Clôturez votre session de PC banking de la bonne manière : en utilisant le bouton EXIT figurant en haut à droite de l'écran.**

Les bonnes habitudes

- Ne pas communiquer le code secret de votre module de sécurité (le code PIN de votre carte de débit ou le code PIN de votre Digipass).
- Ne jamais inscrire son code PIN quelque part.
- Le PC banking, le Digipass ou la carte de banque restent personnels et ne peuvent pas être utilisés par plusieurs personnes.
- Eviter d'utiliser des ordinateurs publics (cybercafé) pour effectuer vos transactions bancaires. Ces ordinateurs pourraient être infectés par des virus ou autres programmes malveillants qui sont des menaces pour la sécurité de vos transactions.
- **Ne pas surfer pas sur d'autres sites** pendant qu'une session de votre application bancaire est ouverte.
- **Vérifier** toujours vos extraits de compte et signaler immédiatement toute transaction suspecte, même s'il s'agit de petits montants.
- En cas de modification non annoncée du site ou d'un déroulement inhabituel de la session, prendre directement **contact** avec la Banque Degroof.

En cas d'usage frauduleux de vos données

- Si vous avez constaté des anomalies ou quelque chose de suspect, signalez-le immédiatement au Support du Site Degroof@home : + 32 2 287 99 88.

.





12. Où trouver votre Code Utilisateur ?

Le Code Utilisateur : votre code vous a été envoyé dans un courrier portant la référence EMD/1-Degroof@home-910 (cfr. extrait du courrier ci-dessous).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXX XXXXXXXXXXXXX

N/Réf.: EMD/1-Degroof@home-910

Bruxelles, le JJ mois AAAA

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Concerne: votre code utilisateur pour accéder au site sécurisé.

Nous avons le plaisir de vous transmettre votre code utilisateur nécessaire pour accéder à notre site sécurisé, baptisé «Degroof@home». Conservez précieusement ce code, car il vous sera demandé lors de chaque connexion.

Votre code utilisateur: XXXXXXXX YY

A A A EN | NL

Degroof@home Disclaimer | ?

Code utilisateur

XXXXXXXX YY

Digicode

••••••

OK

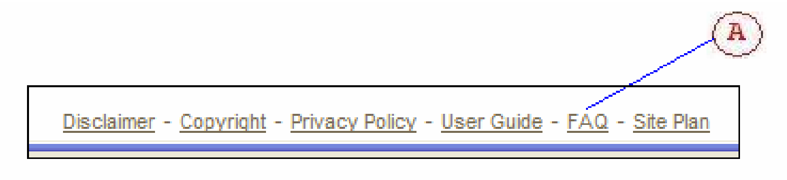




13. Vous vous demandez …

Lors de l'utilisation du site, si vous souhaitez obtenir plus de détails sur certains sujets ou si vous ne trouvez pas les réponses aux questions que vous vous posez, nous vous invitons à consulter la seconde partie de ce User Guide, à savoir les FAQ (Frequently asked questions => questions les plus souvent posées). La partie fonctionnelle du User Guide, ainsi que la FAQ seront régulièrement mis à jour en fonction des évolutions du site ou de vos nouveaux centres d'intérêt.

Les FAQ sont disponibles sur de nombreux écrans du site en cliquant sur le lien « FAQ » (A).



14. En cas de problème

- technique ou de réseau, veuillez contacter votre fournisseur d'accès.
- lié au contenu de vos comptes et/ou portefeuilles, merci de contacter votre personne de contact ou votre gestionnaire à la Banque Degroof.
- dans le cas où ce mode d'emploi ne vous permettrait pas de solutionner votre problème, n'hésitez pas à faire appel à l'Equipe Support du site Degroof@home au numéro (+32)2 287 99 88, pendant les heures d'ouverture de la Banque.

15. Tout savoir sur le digipass

- **Digipass**
  C'est un petit appareil simple à utiliser qui ressemble à une calculatrice de poche. Il vous permet d'accéder à nos services en ligne sans aucune installation de programme sur votre ordinateur. Il calcule, à la demande, un digicode.

- **Digicode**
  C'est une «signature électronique» unique qui vous permet de vous identifier et de signer vos opérations en toute sécurité. Il est composé d'un nombre de 6 chiffres. La durée de validité d'un digicode est de 60 secondes.

- **Code PIN**
  L'usage de votre digipass est protégé par un Code PIN (si vous avez un digipass gris, c'est un code secret composé de 4 chiffres ou de 5 chiffres si votre digipass est noir) qui interdit l'utilisation de votre digipass par d'autres personnes que vous.

- Avant de pouvoir utiliser votre digipass, il est indispensable de l'initialiser, cette étape constitue la première mise en fonction du digipass.

- Dès que vous aurez initialisé votre digipass, vous pourrez générer un digicode.

- Le digipass s'éteint automatiquement après 1 minute.

15.1 Première mise en fonction du digipass

15.1.1 Vérification du n° de série

N° de série du digipass  Fig.1	Avant la première utilisation de votre digipass, vérifiez que le n° de série (**x-xxxxxx-x** Fig.1) indiqué au dos du digipass corresponde bien au n° de série qui vous a été communiqué dans la lettre qui accompagne votre digipass (référence EMD/2-Degroof@home-910). Si ce n° de série sont identiques, vous devez initialiser votre code PIN, sinon, veuillez contacter la Banque au (+32)2 287 99 88.

15.1.2 Initialisation du code PIN

Cette étape indispensable permet d'introduire un code PIN (code secret) qui interdit l'utilisation de votre digipass par d'autres personnes que vous.

1	Fig.2	Activez le digipass en pressant la flèche du bouton de commande (Fig.2)
2	WELCOME	L'écran de votre digipass s'allume et affiche le message « WELCOME ».
3	NEW PIN:	Choisissez un code PIN personnel : si vous disposez d'un digipass gris, le code est composé de 4 chiffres. Par contre, si vous disposez d'un digipass noir, il est composé de 5 chiffres. Merci d'éviter un choix de combinaison trop simple, à savoir 1111, 1234 ou 11111, 12345, etc.) ATTENTION: réalisez cette opération à l'abri des regards indiscrets, ne notez pas votre code PIN, il doit rester secret. Vous devez le mémoriser, car il est indispensable pour pouvoir utiliser votre digipass.
4	****	Introduisez votre code PIN à l'aide des touches chiffres du digipass. Un astérisque s'affiche chaque fois que vous introduisez un chiffre du code PIN. Validez-le en pressant la flèche du bouton de commande.
5	REPEAT PIN:	Vous devez à nouveau introduire le **Code PIN** que vous avez choisi pour confirmer votre choix. Validez-le en pressant la flèche. Si vous n'introduisez pas le même **code PIN** qu'à l'étape précédente, un message « NOT EQUAL ! » s'affichera et le digipass recommencera l'opération à partir de l'étape 3.
6	OK	Le message « OK » confirme que votre **code PIN** a bien été accepté. ATTENTION : vous êtes le seul à pouvoir l'utiliser. Votre digipass est maintenant prêt à l'emploi.

15.2 Générer un digicode

Cette étape est exécutée chaque fois qu'un digicode vous est demandé.

Par exemple : pour l'identification lors de la connexion au site, pour signer un virement, pour changer ou sauver la « question secrète », etc.

1	Fig.2	Activez le digipass en pressant la flèche du bouton de commande (Fig.2)
2	WELCOME	L'écran de votre digipass s'allume et affiche le message « WELCOME ».
3	USE I OR S	Pressez la touche du bouton de commande (Fig.2), cette touche permet de générer un **digicode**.
4	IDENTIFICATION	*Cette étape est uniquement nécessaire pour ceux qui disposent d'un digipass gris. Si vous disposez d'un digipass noir, passer à l'étape 5.* Vous verrez défiler le message IDENTIFICATION. Pressez sur la flèche du bouton de commande.
5	YOUR PIN:	L'écran du digipass vous invite à introduire votre **code PIN.**
6	****	Introduisez votre **code PIN** à l'aide des touches chiffres du digipass. Un astérisque s'affiche chaque fois que vous introduisez un chiffre du **code PIN**. Validez-le en pressant la flèche du bouton de commande (Fig.2)
7	000000	Après l'introduction de votre code PIN correct, un nombre de s'affichera sur l'écran: c'est un digicode (6 chiffres si vous disposez d'un digipass gris et 8 chiffres si votre digipass est noir). Vous devez retaper les chiffres du **digicode** dans la zone de l'écran du site prévue à cet effet, cette zone sera toujours libellée **digicode**.
8	WRONG PIN 1	Si le **code PIN** que vous avez introduit est incorrect, un message « WRONG PIN 1 » s'affiche sur l'écran du digipass. Réintroduisez votre **code PIN** et validez-le en pressant la flèche. **ATTENTION :** si vous n'y arrivez pas après **trois** tentatives ou que votre digipass ne réagit plus, c'est que vous introduisez un mauvais code PIN. Dans ce cas, nous vous conseillons de lire attentivement le chapitre suivant.

15.3 Code PIN erroné

Le message « **WRONG PIN** # » peut s'afficher si le **code PIN** que vous avez introduit n'est pas correct (#=nombre de tentatives infructueuses).

Votre digipass retient le nombre de fois que vous avez introduit un **code PIN** erroné. Même si votre digipass s'éteint, ce compteur de codes PIN erronés ne se remettra à zéro qu'à l'introduction du **code PIN** correct.

ATTENTION : après **5** essais, votre digipass est **BLOQUE** => voir procédure de déblocage du digipass au point 15.4
Dans le cas où vous introduisez un **code PIN** correct aux étapes 3 ou 6 ou 14 ou 21 (voir ci-dessous), le digipass est à nouveau opérationnel et le compteur d'essais erronés se remet à 0.

	Fig.2	Le bouton de commande
1	YOUR PIN:	Tapez les 4 chiffres de votre **code PIN** si vous avez un digipass gris et 5 chiffres si vous avez un digipass noir. Pressez la flèche du bouton de commande (Fig.2)
Hypothèse : vous introduisez un mauvais Code PIN => essai n°**1**		
2	WRONG PIN 1	A la première erreur, le message « WRONG PIN 1 » s'affiche quelques secondes et ensuite ré-affiche « YOUR PIN : »
3	YOUR PIN:	Tapez les 4 chiffres de votre **ccode PIN** si vous avez un digipass gris et 5 chiffres si vous avez un digipass noir. Pressez la flèche du bouton de commande (Fig.2)
Hypothèse : vous introduisez un mauvais Code PIN => essai n°**2**		
5	WRONG PIN 2	A la deuxième erreur, le message « WRONG PIN 2 » s'affiche quelques secondes et ensuite réaffiche « YOUR PIN : »
6	YOUR PIN:	Tapez les 4 chiffres de votre **code PIN** si vous avez un digipass gris et 5 chiffres si vous avez un digipass noir. Pressez la flèche du bouton de commande (Fig.2)
Hypothèse : vous introduisez un mauvais Code PIN => essai n°**3**		
7	WRONG PIN 3	A la troisième erreur, le message « WRONG PIN 3 » s'affiche, suivi d'un message « WAIT 1 MIN ». Cela signifie que votre digipass ne vous permet plus aucune opération pendant 1 minute.
8	WAIT 1 MIN	Profitez de ce temps de réflexion de 1 minute pour vous rappeler de votre **code PIN** correct! Après 1 minute de blocage, votre digipass est de nouveau opérationnel.
9	Fig.2	Après 1 minute, activez le digipass en pressant la flèche du bouton de commande.

10	WELCOME	L'écran de votre digipass s'allume et affiche le message « WELCOME ».
11	USE I OR S	Pressez la touche du bouton de commande (Fig.2), cette touche permet de générer un **digicode**.
12	IDENTIFICATION	*Cette étape est uniquement nécessaire pour ceux qui disposent d'un digipass gris. Si vous disposez d'un digipass noir, passez à l'étape 13.* Vous verrez défiler le message « IDENTIFICATION ». Pressez sur la flèche du bouton de commande (Fig.2)
13	WRONG PIN 4	Votre digipass vous rappelle que vous avez déjà fait 3 tentatives infructueuses, le message « WRONG PIN 4 » s'affiche sur l'écran du digipass et ensuite, le message « YOUR PIN : » s'affiche, introduisez votre **code PIN CORRECT!**
14	YOUR PIN:	Tapez les 4 chiffres de votre **code PIN** si vous avez un digipass gris et 5 chiffres si vous avez un digipass noir. Pressez la flèche du bouton de commande (Fig.2)
Hypothèse : vous introduisez un mauvais Code PIN => essai n°**4** !		
15	WRONG PIN 4	Après la quatrième erreur, le message « WRONG PIN 4 » s'affiche, suivi d'un message « WAIT 1 MIN ». Cela signifie que votre digipass ne vous permet plus aucune opération pendant 1 minute. Profitez de ce temps de réflexion pour vous rappeler de votre **code PIN correct !**
16	Fig.2	Après 1 minute, activez le digipass en pressant la flèche du bouton de commande (Fig.2)
17	WELCOME	L'écran de votre digipass s'allume et affiche le message « WELCOME ».
18	USE I OR S	Pressez la touche du bouton de commande (Fig.2), cette touche permet de générer un **digicode**.
19	IDENTIFICATION	*Cette étape est uniquement nécessaire pour ceux qui disposent d'un digipass gris. Si vous disposez d'un digipass noir, passez à l'étape 20.* Vous verrez défiler le message « IDENTIFICATION ». Pressez sur la flèche du bouton de commande (Fig.2)
20	WRONG PIN 4	Votre digipass vous rappelle que vous avez déjà fait 4 tentatives infructueuses, le message « WRONG PIN 4 » s'affiche sur l'écran du digipass et ensuite, le message « YOUR PIN : » s'affiche, introduisez votre **Code PIN CORRECT => dernière fois avant blocage digipass !**
21	YOUR PIN:	Tapez les 4 chiffres de votre **code PIN** si vous avez un digipass gris et 5 chiffres si vous avez un digipass noir. Pressez la flèche du bouton de commande (Fig.2)

Hypothèse : vous introduisez un mauvais Code PIN essai n°**5** => **digipass bloqué** !

A la cinquième erreur, le message « PIN LOCKED » s'affiche, suivi d'un message **« UNL=XXXXXXX »** (X = chiffre entre 0 et 9). Prenez note du nombre indiqué à côté de « UNL= », vous en aurez besoin pour **débloquer votre digipass.**

15.4 Déblocage du digipass

Chaque fois que vous bloquez votre digipass (5 essais de Code PIN infructueux) :

1. veuillez faire appel à l'équipe Support de Degroof@home au numéro (+32)2 287 99 88, pendant les heures d'ouverture de la Banque.
2. Pour que l'équipe Support puisse intervenir et débloquer votre digipass, vous devez préalablement lui communiquer votre « réponse à la question secrète ».
3. Si vous êtes formellement identifié par la Banque, veuillez transmettre le n° de série de votre digipass (voir au dos de l'appareil) et le code UNL (**UNL=XXXXXXX**, voir explications au point 15.3)
4. Après avoir reçu votre code UNL, l'équipe Support va vous donner un code de déblocage pour votre digipass et vous guidera pour la remise en fonction de celui-ci.

15.5 Modification du Code PIN

1	Fig.2	Activez le digipass en pressant la flèche du bouton de commande (Fig.2)
2	WELCOME	L'écran de votre digipass s'allume et affiche le message « WELCOME ».
3	USE I OR S	Pressez **2 fois** la touche du bouton de commande, jusqu'à ce que le message **CHANGE PIN** s'affiche dans la zone d'affichage du digipass.
4	CHANGE PIN?	Pressez la flèche du bouton de commande.
5	YOUR PIN:	Tapez les 4 chiffres de votre **code PIN** si vous avez un digipass gris et 5 chiffres si vous avez un digipass noir. Pressez la flèche du du bouton de commande. Vous voulez remplacer ce **code PIN** par un nouveau.
6	NEW PIN:	Tapez les 4 ou les 5 chiffres de votre nouveau **code PIN** et pressez la flèche du bouton de commande.
7	REPEAT PIN:	Introduisez une seconde fois le « nouveau » **code PIN** que vous avez tapé à l'étape 6 pour confirmer votre choix. Ensuite, pressez la flèche du bouton de commande pour valider.
8	OK	Vous avez la confirmation que votre **code PIN** a bien été changé.
9	USE I OR S	Vous retournez automatiquement sur l'écran qui vous permet de générer un digicode.